

<b>PE-GE-R66</b>		<b>DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	
		<b>MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE: RESIDENTES EN EL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO</b>	
<b>Vigencia:</b>	<b>01-10-2009</b>	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA	
<b>Versión No:</b>	<b>1</b>		

DÍA	MES	AÑO

Para la Corporación CORALINA es muy importante la medición de satisfacción del cliente. Agradecemos su colaboración en atender una encuesta por teléfono que tiene como finalidad contribuir al mejoramiento continuo de la entidad. La información que usted comente en esta encuesta telefónica será sólo para fines estadísticos. ¿Usted tiene disponibilidad de menos de 5 minutos para atender esta encuesta?.

#### A. DATOS GENERALES

1. Género del encuestado\*                      2. Lugar de Residencia\*  
1.1. Hombre \_\_\_\_ 1.2. Mujer \_\_\_\_      2.1. San Andrés, isla \_\_\_\_ 2.2. Providencia y Santa Catalina \_\_\_\_  
3. Sector o Barrio\* \_\_\_\_\_

(\*). Datos seleccionados por el encuestador directamente, según la base de datos telefónica, después de hacer el contacto.

#### B. EVALUACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS

4. ¿Conoce usted cuáles son los servicios que ofrece CORALINA? **NIVEL DE CONOCIMIENTO**

ITEM	MEDIO	MARQUE CON "X"
4.1.	Promoción y educación ambiental (talleres, campañas educativas, cartillas, folletos, boletines, otros)	
4.2.	Suministro de información geográfica (SIG)	
4.3.	Laboratorio ambiental	
4.4.	Atención de denuncias ambientales	
4.5.	Atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR)	
4.6.	Monitoreo, control y vigilancia ambiental	
4.7.	Asistencia técnica en producción más limpia (P+L)	
4.8.	Asesoría en formulación y gestión de proyectos (mercados verdes)	
4.9.	Otorgamiento de permisos ambientales	
4.10.	Normalización y sanciones	
4.11.	Consultas en centros de documentación	
4.12.	Otros ¿Cuál? _____	
4.13.	Ninguno**	
4.14.	No sabe/No Responde**	

5. ¿Alguna vez ha recibido los servicios de CORALINA o participado en las actividades de la Corporación? **NIVEL DE PARTICIPACION**

5.1. Si \_\_\_\_ 5.2. No\*\* \_\_\_\_ 5.3. No Sabe/No Responde\*\* \_\_\_\_

6. ¿Por qué medio ha conocido información sobre las decisiones, logros y avances en la gestión de la Corporación? **MEDIOS DE COMUNICACION**

ITEM	MEDIO	MARQUE CON "X"
6.1.	Radio	
6.2.	Televisión	
6.3.	Revistas	
6.4.	Periódicos	
6.5.	Folletos/Afiches/Cartillas/Boletines/Material POP	
6.6.	Empleados/Contratistas	
6.7.	Amigos/Familiares	
6.8.	Página Web de CORALINA	
6.9.	Centros de Documentación de CORALINA	
6.10.	Otros ¿Cuál? _____	
6.11.	Ninguno	
6.12.	No sabe/No Responde	

7. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **CALIDAD** de los servicios prestados por CORALINA?

7.1. Excelente \_\_\_\_ 7.2. Buena \_\_\_\_ 7.3. Regular \_\_\_\_ 7.4. Malo \_\_\_\_ 7.5. Muy Malo \_\_\_\_

8. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **OPORTUNIDAD** (tiempos de respuesta) de los servicios prestados por CORALINA?

8.1. Excelente \_\_\_\_ 8.2. Buena \_\_\_\_ 8.3. Regular \_\_\_\_ 8.4. Malo \_\_\_\_ 8.5. Muy Malo \_\_\_\_

9. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **ATENCION AL CLIENTE** de CORALINA?

9.1. Excelente \_\_\_\_ 9.2. Buena \_\_\_\_ 9.3. Regular \_\_\_\_ 9.4. Malo \_\_\_\_ 9.5. Muy Malo \_\_\_\_

10. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE** en el Departamento Archipiélago?

10.1. Excelente \_\_\_\_ 10.2. Buena \_\_\_\_ 10.3. Regular \_\_\_\_ 10.4. Malo \_\_\_\_ 10.5. Muy Malo \_\_\_\_

11. Según su opinión, ¿Cómo fue la **GESTIÓN** realizada por CORALINA el año anterior?

11.1. Excelente \_\_\_\_ 11.2. Buena \_\_\_\_ 11.3. Regular \_\_\_\_ 11.4. Malo \_\_\_\_ 11.5. Muy Malo \_\_\_\_

(\*\*) Termina la encuesta.

**¡MUCHAS GRACIAS!**